**Установлен ли законодательно срок для ответа на претензии потребителей?**

Законом о защите прав потребителей такой срок не установлен.

Этот Закон устанавливает только сроки, в течение которых вы должны удовлетворить требования потребителя. Поэтому, если вы получили от потребителя обоснованную претензию, вам необязательно писать ему ответ, но надо совершить в определенный срок конкретные действия, чтобы удовлетворить его требования. Например, вернуть деньги за работу (услугу), от которой он отказался, в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей).

Сроки для ответа на некоторые претензии потребителей вы можете найти в правилах оказания отдельных услуг. Например, перевозчик обязан рассмотреть претензию и письменно уведомить заявителя о результатах в течение 30 дней с даты ее получения (п. 72 Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, грузов, багажа).